

## 이슈 분석

## 기업 생산력을 떨어뜨리는 직장 괴롭힘

서유정 한국직업능력개발원 부연구위원

## I. 서론

국내 직장 괴롭힘의 문제가 심각한 사회적 문제로 대두되고 있다. 1990년대 초 군부대 구타로 인한 살인사건이 보도되면서 군부대의 가혹행위가 조명받았고, 이후 점차 직장 괴롭힘에 대한 대중매체의 관심이 증가하기 시작하였다(Seo, 2010). 2007년에는 화순전남대병원에서 병원 측과 상급자와의 갈등을 사유로 10개월간 4명의 직원이 자살을 한 사건이 보도되었고<sup>1)</sup>, 이후로도 직장 괴롭힘의 심각성에 대해 경종을 울리는 사건이 반복적으로 발생하였다<sup>2)3)4)5)</sup>. 피해자의 자살 또는 가해자의 살인은 직장 괴롭힘으로 인한 피해의 극단적인 사례에 해당되며, Leymann(in Seo, 2010)은 국가 단위로 연간 200~300건의 자살 사건이 직장 괴롭힘으로 인해 발생한다고 주장한 바 있다. 자살 또는 살인과 같은 극단적인 사례는 아니라 하더라도, 피해자가 정신적 · 신체적 스트레스성 질환을 호소하고, 건강의 악화와 업무생산성의 감소 등을 보여줄 수 있다는 선행연구의 결과가 반복적으로 보고되어왔다(서유정 외, 2014). 이러한 일련의 사건과 연구결과들은 직장 및 업무와 관련된 환경 속에

1) 화순전남대병원 사건. <http://news.donga.com/3/all/20060823/8342844/1>(Retrieved on 2016. 6. 20)

2) 천안시청 공무원 살인 사건. <http://news.naver.com/main/read.nhn?mode=LSD&mid=sec&sid1=102&oid=003&aid=0002546434>(Retrieved on 2016. 6. 20)

3) 충남 베트남 외국인 근로자 살인미수 사건. <http://www.asiae.co.kr/news/view.htm?idxno=2010012109063074035>(Retrieved on 2016. 6. 20)

4) 여의도 전 신용평가사 직원 살인미수 사건. <http://news.naver.com/main/read.nhn?mode=LSD&mid=sec&sid1=102&oid=003&aid=0004675103>(Retrieved on 2016. 6. 20).

5) 창원 작업장 근로자 살인사건. <http://news.kukinews.com/news/article.html?no=134606>(Retrieved on 2016. 6. 20).

서 보호받지 못하는 근로자들의 취약한 입지에 대한 문제인식이 필요함을 보여주고 있다.

또한 직장 괴롭힘은 근로자 개개인에게만 영향을 미치는 것이 아니다. 괴롭힘에 연루된 피해자 뿐만 아니라 가해자와 목격자의 생산성을 떨어뜨리고, 근로자들의 기업에 대한 신뢰도를 악화시킴으로서 결국 기업의 경쟁력을 악화시킨다(서유정 외, 2014). 서유정(2014)은 직장 괴롭힘으로 인한 근로자들의 근로시간 손실을 바탕으로 전자산업의 연간 손실액은 최소 1,380억 원, 철강산업은 261억 원에 달할 것으로 추산하였다. 이러한 수치는 국가 단위의 연간 손실액은 조 단위에 이를 가능성을 시사한다.

직장 괴롭힘은 근로자 개인과 기업, 더 나아가 산업과 국가에 큰 손실을 끼치고 있으며, 반복적으로 사회적 이슈가 되어왔음에도 불구하고 현재까지도 직장 괴롭힘의 실태를 보여 줄 수 있는 대규모 설문조사가 이루어진 경우는 드물다. 2015년 KBS에서 해외의 직장 괴롭힘 측정도구인 NAQ-R(Negative Acts Questionnaire-Revised)을 활용하여 8개 분야에서 6천 명에 가까운 응답자를 조사하였고, 그중 성실 응답자인 4,589명의 응답을 분석한 것이 국내 조사 중 가장 대규모 조사이다(서유정, 2015a).

본고에서는 최근 실행된 국내 직장 괴롭힘 조사 중에서 유사한 방식으로 조사되며 상호비교 가능한 여러 조사 결과들을 분석하여 국내의 직장 괴롭힘 실태를 살펴본다. 또한 이러한 결과를 바탕으로 국내의 직장 괴롭힘을 예방하고 대처하기 위해 필요한 것이 무엇인지에 대한 시사점을 도출하고자 한다.

본고의 분석에 사용한 자료는 한국직업능력개발원의 ‘직장인 스트레스 조사(2014, 2015)’와 ‘KBS 탐사보도팀 조사(2015)<sup>6)</sup>’, ‘직장인 근로환경 조사(2016)’이다. ‘직장인 스트레스 조사 (2014)’는 제조업 분야(전자, 철강)의 근로자들을 대상으로 6월부터 8월까지 진행된 조사이며, 총 742명이 응답하였다. ‘직장인 스트레스 조사(2015)’는 공공부문의 공무원 근로자를 대상으로 1~2월 중 진행된 조사이며, 총 216명이 응답하였다. ‘직장인 근로환경 조사(2016)’는 2016년 4월부터 5월까지 진행된 조사이며, 한국표준산업분류의 대분류 중 15개 분야에 대해 각각 200명씩, 총 3,000명이 응답하였다. 이 세 조사는 동일하게 한국직업능력개발원에서 개발한 KICQ(Korean

6) KBS 탐사보도팀조사(2015)는 저자인 서유정 부연구위원이 설문문항을 검수하고, 그 결과 데이터를 분석하였으며, 한국직업능력개발원의 보도자료와 원고에 활용할 수 있도록 담당자의 승인을 받은 데이터임.

Interpersonal Conflict Questionnaire)를 바탕으로 직장 괴롭힘을 조사하였다. 마지막으로 ‘KBS 탐사보도팀 조사(2015)’는 노르웨이의 Bergen 대학에서 개발된 NAQ-R(Negative Acts Questionnaire-Revised)을 활용한 조사로 1월 중 조사가 진행되었다. 해당 조사에는 8개 분야(공공행정, 일반서비스업, 운수업, 금융업, 교육업, 보건의료업, 건설업, 기타) 분야의 4,589명이 유효 응답하였다.

## II. 국내 직장 괴롭힘의 실태

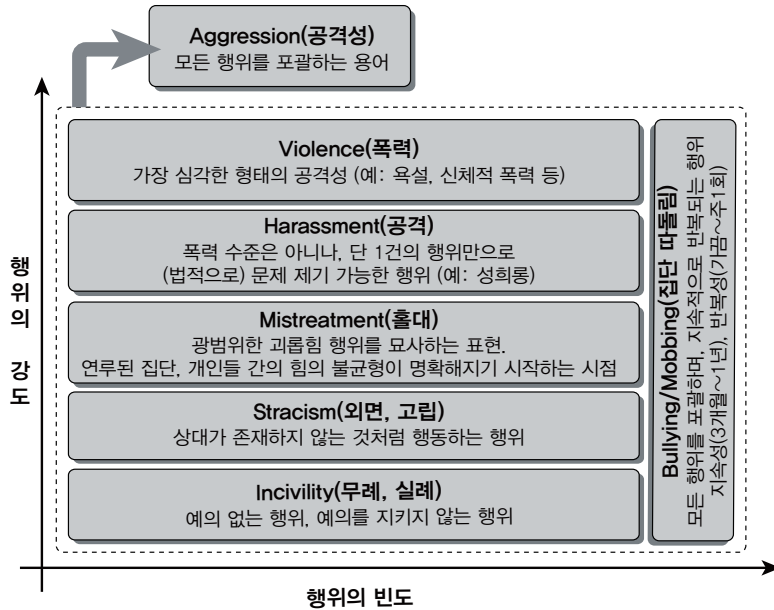
구체적인 분석을 진행하기 전에 먼저 직장 괴롭힘의 정의를 정리할 필요가 있다. 해외의 선행 연구에서 괴롭힘은 다양한 용어로 표현된다(Seo, 2010). 그중 가장 포괄적이고 모든 행위를 포괄하는 용어를 공격성(Aggression)으로 본다면, 그 안에는 무례/실례(Incivility)에서부터 폭력(Violence)까지 행위의 강도와 빈도에 따라 여러 용어가 포함될 수 있다([그림 1] 참조).

국내의 기존 연구에서는 괴롭힘을 흔히 ‘Harassment’로 번역해 왔으나, 해외 선행연구에서의 ‘Harassment’는 비교적 명확하게 형태가 드러나는 괴롭힘 행위를 주로 의미해 왔다. 따라서 좀 더 암묵적이고 불분명한 형태의 괴롭힘 행위를 함께 묘사하기에는 한계가 있다. 국내에서 발생하는 직장 괴롭힘의 행위 중에는 묘사하기조차 어려운 지극히 불명확한 행위도 함께 포함되는 바, 본고에서는 ‘Harassment’보다는 넓은 범위의 행위를 포함하되 반복성과 지속성을 기반으로 하는 ‘Bullying/Mobbing’<sup>7)</sup>의 개념으로 괴롭힘을 정의하고자 한다.

---

7) Bullying과 Mobbing은 서로 유사한 개념을 가진 괴롭힘을 의미하는 용어이나, bullying은 영국에서 주로 사용되고 mobbing은 북유럽과 독일에서 주로 사용된다는 차이가 있다(Seo, 2010).

그림 1. 괴롭힘을 표현하는 용어들



출처: 서유정(2015b), 한국의 직장 괴롭힘: 그 실태와 영향, 한국직업능력개발원.

‘Bullying/Mobbing’의 개념을 수용한 직장 괴롭힘은 가해자와 피해자 간의 힘의 불균형과 발생빈도, 지속기간 등의 요소를 바탕으로 정의될 수 있다(서유정 외, 2014). 이는 정신적, 신체적 괴롭힘과 폭력, 성희롱, 차별 등 타인을 대상으로 가해질 수 있는 모든 공격적이고 부정적인 행위들을 포괄하며, 이러한 행위들이 직장 및 업무와 관련된 상황에서 일정기간 이상 지속적으로 반복될 경우에 직장 괴롭힘으로 정의되는 것이다(Einarsen et al., 2003).

위에서 언급된 요소 중, 괴롭힘의 측정에 가장 널리 활용되는 요소는 발생 빈도와 지속기간이다(Seo, 2010). Einarsen 외(2003)는 괴롭힘이 흔히 6개월 이상 지속되고 반복되는 행위로 정의된다고 정리한 바 있으며, Quine(2003) 역시 빈도와 반복성을 괴롭힘 정의의 주요 요소로 보고 있다. 괴롭힘을 단순히 빈도와 지속기간만을 바탕으로 정의할 경우, 괴롭힘 행위 간의 무게의 차이(예: 특정 괴롭힘 행위가 다른 행위보다 피해자에게 더 큰 피해를 줄 수 있는 가능성 등)가 고려되지 않는다는 비판이 제기될 수 있다. 그러나 Steensma(2008)는 괴롭힘의 빈도가 높아지고 지속기

간이 길어질수록 괴롭힘의 행위는 더욱 심각해져 가는 양상을 보이므로 빈도와 지속기간만으로도 적절한 측정 기준이 될 수 있다고 설명하고 있다. 따라서 본고의 분석 역시 선행연구와 마찬가지로 괴롭힘의 빈도와 지속기간을 중심으로 괴롭힘을 측정하였다.

빈도와 지속기간이 괴롭힘을 정의하는데 있어 핵심적인 요소라는 것은 많은 연구자들이 동의하는 부분이지만, 얼마나 자주 그리고 얼마나 오랫동안 지속 되어야 괴롭힘으로 볼 수 있는가에 대해서는 다소 의견이 분분하다.

Leymann(1996)은 주 1회 이상 반복되며, 동시에 6개월 이상 지속된 경우에 한해서만 괴롭힘으로 본다는 엄격한 기준을 적용하였다. Mikkelsen & Einarsen(2001)은 가끔 발생하는 괴롭힘(occasional bullying)이라는 표현을 사용하여 더욱 낮은 빈도의 행위도 괴롭힘으로 포함시킨 바 있다. 지나치게 엄격한 기준은 괴롭힘의 비율을 과소평가할 가능성이 있으며, 동시에 지나치게 느슨한 기준은 변별력이 떨어지므로 적절한 수준을 유지할 필요가 있다.

Salin(2001)은 괴롭힘을 측정하는 두 가지 방식인 조작적(operational)<sup>8)</sup> 방법과 주관적(subjective)<sup>9)</sup> 방법에 대해 각각 다른 기준을 제시하였다. 조작적 방법에서는 지난 6개월간 매주 또는 그 이상으로 반복된 괴롭힘 행위가 단 한 건이라도 있는 경우 피해자로 구분하였다. 주관적 방법에서는 지난 12개월간 가끔씩이라도 괴롭힘을 당했다고 느끼는 경우를 피해자로 구분하였다. 괴롭힘을 정의하기 위한 행위의 지속 기간의 기준에 대해서는 약간의 의견 차이가 있기는 하지만 전반적으로 6개월 기준에 동의하는 연구자들이 많다. 따라서 본 연구에서도 6개월의 기준을 적용하도록 한다.

빈도 기준은 연구자들 간에도 의견이 분분하지만 조작적 방법에는 주 1회 이상, 주관적 방법에는 가끔(occasionally, sometimes)이라는 서로 다른 기준을 적용하는 것을 볼 수 있다(예: Mikkelsen & Einarsen, 2001; Salin, 2001). 따라서 본 연구에서도 조작적 방법에는 주 1회 이상의 기준을, 주관적 방법에는 ‘가끔’이라는 기준을 더욱 명확히 하여 월 1회 이상으로 적용하고자 한다.

즉, 조작적 괴롭힘의 피해자는 최소 6개월간 한 건 이상의 괴롭힘 행위를 주 1회 이상 경험한 사람으로 정의되며, 주관적 괴롭힘의 피해자는 6개월 이상, 월 1회 이상 괴롭힘을 겪었다고 스스로 인식하는 사람으로 정의된다.

8) 조작적 방법: 직장 괴롭힘 행위의 예시를 나열하고 각 행위를 얼마나 자주 경험했는가를 묻는 방식

9) 주관적 방법: 응답자 스스로가 괴롭힘을 겪었다고 느끼는가를 묻는 방식

다만, 성희롱 또는 폭력과 같이 행위의 형태가 명확하고 강도가 높은 괴롭힘에 한해서는 6개월 간 단 한 건의 행위를 1회만 경험하더라도 조작적 피해자로 분류하였다. 또한, 동일한 형태의 행위에 대해 스스로 성희롱 또는 폭력을 경험했다고 답한 응답자 모두를 주관적 피해자로 분류하였다.

### 1. 분야별 직장 괴롭힘 피해율

2014년 이후 실행된 직장 괴롭힘의 실태 조사 결과를 살펴본 결과, 조사 시점과 산업분야, 피해자의 분류 방식에 따라 수치가 각각 다르다는 것을 확인할 수 있다. 제조업 분야의 2개 산업(전자, 철강)을 조사한 한국직업능력개발원의 직장인 스트레스 조사(2014)에서는 성별과 산업, 피해자 분류 방식에 따라 1.9~11.2%의 피해자 비율이 확인되었다. 여성은 남성에 비해 조작적 피해자의 비율이 높은 반면, 남성은 여성보다 높은 주관적 피해자 비율을 보였다. 즉, 직장 괴롭힘 행위를 더욱 자주 겪은 것은 여성이었으나, 스스로 피해를 겪었다고 느낄 가능성은 남성이 높은 것으로 나타났다.

반면, 공공기관의 공무직을 조사한 한국직업능력개발원의 직장인 스트레스 조사(2015)에서는 반대의 패턴이 확인되었다. 남성이 여성에 비해 조작적 피해자의 비율은 더 높았지만 주관적 피해자의 비율은 낮았던 것이다.

KBS 탐사보도팀 조사(2015)에서는 조작적 피해자의 비율만을 확인하였으므로 비교에 어려움이 있으나 분야에 따라 남성의 피해율이 높은 경우와 여성의 피해율이 높은 경우가 각각 확인되었다. 전체적인 피해율은 성별과 분야에 따라 5.4~23.0%까지의 격차를 보였다.

가장 최근의 조사인 한국직업능력개발원의 직장인 근로환경 조사(2016)에서는 성별과 산업분야, 피해자 분류 방식에 따라 1.9%(도매 및 소매업의 남성 주관적 피해자)~30.8%(예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업의 여성 조작적 피해자)까지 매우 큰 격차를 보였다. 조작적 피해자의 경우 제조업, 도매 및 소매업, 숙박 및 음식점업 등을 포함한 총 11개 분야에서 여성 피해자의 비율이 남성보다 높았다. 주관적 피해자의 경우에도 유사한 패턴을 보였으나, 출판·영상·방송통신서비스업, 금융 및 보험업, 부동산 및 임대업, 사업시설관리 및 사업지원 서비스업을 포함한 4개 분야에서 남성이 여성보다 높은 피해자의 비율을 보였다. 운수업과 건설업은 여성 응답자의 수가 30명 미만인

## 이슈 분석

탓에 결과가 표시되지 않아 남녀 간의 비교를 실행하기 어려웠다.

〈표 1〉의 분석 결과에서 일관적으로 나타난 것은 행위 지표를 활용하는 조작적 방식에 비해 스스로 피해를 겪었는지를 묻는 주관적 방식으로 분류된 피해자 비율은 월등히 낮다는 점이다. 즉, 응답자들이 실제로 괴롭힘 행위를 겪는 빈도에 비해 스스로를 괴롭힘의 피해자라고 인식하는 비율이 지극히 낮게 나타났다.

표 1. 분야별 직장 괴롭힘의 피해자 비율(조작적, 주관적)

(단위: %)

분야		조작적			주관적			비고
		남	여	통합	남	여	통합	
제조업	전자산업	5.3	11.2	7.9	5.8	3.5	4.8	KICQ - 한국직업능력개발원 직장인 스트레스 조사 (2014)
	철강산업	3.4	3.8	3.6	2.4	1.9	2.2	
공공	공무직	11.6	7.2	7.8	4.1	5.8	5.2	KICQ - 한국직업능력개발원 직장인 스트레스 조사 (2015)
일반서비스		23.0	10.8	19.0	-			NAQ - R - KBS
운수업		5.6	-	5.5				탐사보도팀 조사 (2015)
금융업		13.5	13.8	13.6				
교육		9.7	22.8	20.3				
보건의료		5.4	12.2	10.3				
건설업		15.6	-	16.5				
기타		9.8	0.0	6.3				
제조업		20.7	30.0	23.5	2.9	6.7	4.0	KICQ - 한국직업능력개발원 직장인 근로환경 조사 2016
건설업		20.7	-	20.5	6.0	-	5.5	
도매 및 소매업		16.7	21.7	19.0	1.9	6.5	4.0	
운수업		22.9	-	22.5	5.0	-	4.5	
숙박 및 음식점업		24.0	29.6	27.5	2.7	4.0	3.5	
출판, 영상, 방송통신서비스업		16.8	28.1	20.0	4.2	3.5	4.0	
금융 및 보험업		15.1	24.3	20.0	4.3	2.8	3.5	
부동산 및 임대업		9.6	24.0	15.0	4.0	2.7	3.5	

〈표 계속〉



전문과학 및 기술서비스업	18.2	16.2	17.5	3.0	7.4	4.5	KICQ - 한국직업능력개발원 직장인 근로환경 조사 2016
사업시설관리 및 사업지원 서비스업	21.3	29.3	25.0	6.5	4.3	5.5	
공공행정, 국방 및 사회보장행정	20.3	16.4	19.0	3.0	3.0	3.0	
교육서비스업	13.4	16.5	15.5	3.0	6.0	5.0	
보건업 및 사회복지서비스업	23.7	26.5	26.0	5.3	6.2	6.0	
예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업	16.5	30.8	23.0	2.8	12.1	7.0	
협회 및 단체, 수리 및 기타 개인 서비스업	16.2	18.8	17.5	2.0	3.0	2.5	

주: 1) 가중치는 적용하지 않음. 다만 직장인 근로환경 조사(2016)는 각 산업분야별 성별 비율에 근접하게 샘플링하였음.  
 2) 응답자 수가 30명 미만인 셀은 그 결과를 표시하지 않았으나, 성별 통합 분석에는 응답을 포함하였음.  
 3) 조사 문항이 없는 데이터 역시 응답이 표시되지 않음.

다른 직장 괴롭힘 행위들은 반복성과 지속성을 통해 괴롭힘의 피해로 정의가 되는 반면, 직장 성희롱과 폭력 등의 행위는 단 한 건만 발생하더라도 각각 성희롱과 폭력으로 분류된다. 따라서 본 고에서는 일반 직장 괴롭힘 행위 외에 성희롱과 폭력에 대해서는 별도로 분석을 실행하였다<sup>10)11)</sup>.

6가지의 직장 성희롱 행위를 활용한 통합데이터의 결과에서는 남성의 피해율이 여성의 피해율보다 전반적으로 높았던 반면, 13개의 직장 성희롱 행위를 활용하여 각각의 행위에 대한 경험과 수치심 여부를 확인한 직장인 근로환경 조사(2016)에서는 여성이 대체적으로 높은 피해율을 보이는 것을 확인할 수 있었다(조작적 여성 피해자 비율: 21.8~50.0%).

2016년 데이터 분석에서 눈에 띄는 점은 여성에 비해 피해자 비율은 낮지만 남성중에서도 상당한 비율의 응답자가 직장 성희롱 행위를 경험한 적이 있다는 결과였다(조작적 남성 피해자 비율: 16.7~34.4%). 통합 데이터에서는 남성의 피해율이 더 높은 것으로 나타나기도 했으며, 2016년 데이터에서도 일부 산업 분야에서는 남성의 직장 성희롱 피해율이 여성보다 높았다는 점을 고려할 때, 기존에는 크게 인식되지 못했던 남성의 직장 성희롱 역시 심각한 수준임을 확인할 수 있었다.

10) 통합데이터에서는 6가지의 직장 성희롱 행위를 나열한 뒤, 그러한 행위를 겪고 수치심을 느꼈는가를 묻는 방식으로 직장 성희롱 피해 여부를 조사하였음. 한국직업능력개발원의 직장인 근로환경 조사(2016)에서는 총 13가지의 직장 성희롱 행위에 대해 각각의 행위를 얼마나 자주 겪고, 수치심을 느꼈는가를 묻는 방식으로 성희롱 피해 여부를 조사하였음. 두 데이터의 직장 성희롱 조사 방식에는 다소간의 차이가 있으나 '성희롱' 또는 '성적'이라는 단어를 언급하지 않고, 행위 기반으로 조사한 '조작적' 성희롱 조사 방식이라는 점에서 유사성을 가지므로 본고에서 두 데이터를 함께 제시함.

11) 한국직업능력개발원의 직장인 근로환경 조사(2016)에서는 조작적 방식 외에 기존에 많이 활용되어오던 주관적 방식(성희롱을 직접적으로 언급하면서 스스로 성희롱의 피해를 경험했다고 생각하는지의 여부를 묻는 방식)을 함께 적용하였음.



## 이슈 분석

또한, 기타 일반 직장 괴롭힘 행위와 마찬가지로 직장 성희롱의 조작적 피해자 비율에 비해 주관적 피해자 비율이 월등히 낮았다. 즉, 직장 성희롱 역시 실제 행위를 경험하는 것에 비해 스스로를 피해자라고 인지하는 정도가 매우 낮은 것이다.

표 2. 분야별 직장 성희롱 피해자의 비율

(단위: %)

분야	조작적			주관적			비고
	남	여	통합	남	여	통합	
보건업 및 사회복지서비스업	12.0	21.3	18.9	-			통합데이터*
금융 및 보험업	17.2	13.6	16.0				
공공행정 및 사업시설관리업	13.3	15.1	14.0				
제조업	11.4	10.9	11.2				
서비스업	35.0	17.1	29.1				
건설업	16.6	-	14.5				
제조업	22.1	43.3	28.5	7.1	11.7	8.5	한국직업능력개발원 직장인 근로환경 조사 (2016)
건설업	27.2	-	28.5	8.7	-	9.5	
도매 및 소매업	24.1	40.2	31.5	5.6	9.8	7.5	
운수업	27.9	-	30.0	8.4	-	9.6	
숙박 및 음식점업	30.7	33.6	32.5	5.3	12.8	10.0	
출판, 영상, 방송통신서비스업	23.8	28.1	25.0	5.6	17.5	9.0	
금융 및 보험업	34.4	28.0	31.0	7.5	8.4	8.0	
부동산 및 임대업	25.6	42.7	32.0	10.4	17.3	13.0	
전문과학 및 기술서비스업	16.7	50.0	28.0	7.6	11.8	9.0	
사업시설관리 및 사업지원 서비스업	27.8	38.0	32.5	5.6	21.7	13.0	
공공행정, 국방 및 사회보장행정	28.6	29.9	29.0	8.3	13.4	10.0	
교육서비스업	26.9	21.8	23.5	7.5	8.3	8.0	
보건업 및 사회복지서비스업	23.7	24.7	24.5	5.3	8.6	8.0	
예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업	33.9	35.2	34.5	10.1	17.6	13.5	
협회 및 단체, 수리 및 기타 개인 서비스업	17.2	34.7	26.0	3.0	8.9	6.0	

주: 1) 통합데이터는 저자가 다년간 연구한 데이터를 통합하여 분석한 결과임.

2) 가중치는 적용하지 않음. 다만 직장인 근로환경 조사(2016)는 각 산업분야별 성별 비율에 근접하게 샘플링하였음.

3) 응답자 수가 30명 미만인 셀은 그 결과를 표시하지 않았으나, 성별 통합 분석에는 응답을 포함하였음.

4) 조사 문항이 없는 데이터 역시 응답이 표시되지 않음.

직장 폭력 및 위협 분석 역시 통합데이터와 한국직업능력개발원 직장인 근로환경 조사(2016)를 활용하여 실행하였다. 직장 폭력 및 위협을 경험한 피해자의 비율을 분석한 결과, 통합데이터에서는 성별 및 산업분야에 따라 5.5~28.3%의 피해율을 보였으며, 2016년 데이터는 그보다 다소 낮은 1.3~16.7%의 피해율을 보였다. 피해율의 정도에는 차이가 있었으나 전반적으로 남성이 여성에 비해 피해율이 더 높은 것을 확인할 수 있었다. 즉, 일반 직장 괴롭힘과 성희롱 행위와는 달리 폭력과 위협에 대해서는 남성이 여성보다 고위험군에 속하는 것이다.

표 3. 분야별 직장 폭력 및 위협 피해자의 비율

(단위: %)

분야	조작적			비고
	남	여	통합	
보건업 및 사회복지서비스업	13.0	25.6	22.4	통합데이터*
금융 및 보험업	22.6	20.8	22.0	
공공행정 및 사업시설관리업	19.2	14.3	15.3	
제조업	9.2	5.5	7.5	
서비스업	28.3	14.0	23.6	
건설업	13.9	6.2	12.9	
제조업	13.6	5.0	11.0	KICQ - 한국직업능력개발원 직장인 근로환경 조사 (2016)
건설업	12.5	—	11.5	
도매 및 소매업	8.3	10.9	9.5	
운수업	12.3	14.3	12.5	
숙박 및 음식점업	14.7	—	8.5	
출판, 영상, 방송통신서비스업	8.4	4.8	8.5	
금융 및 보험업	8.6	6.5	7.5	
부동산 및 임대업	8.0	1.3	5.5	
전문과학 및 기술서비스업	7.6	5.9	7.0	
사업시설관리 및 사업지원 서비스업	16.7	3.3	10.5	
공공행정, 국방 및 사회보장행정	9.8	6.0	8.5	
교육서비스업	9.0	8.3	8.5	
보건업 및 사회복지서비스업	15.8	4.9	7.0	

〈표 계속〉

## 이슈 분석

예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업	6.4	5.5	6.0	KICQ - 한국직업능력개발원 직장인 근로환경 조사 (2016)
협회 및 단체, 수리 및 기타 개인 서비스업	7.1	5.9	6.5	

주: 1) 통합데이터는 저자가 다년간 연구한 데이터를 통합하여 분석한 결과임.

2) 가중치는 적용하지 않음. 다만 직장인 근로환경 조사(2016)는 각 산업분야별 성별 비율에 근접하게 샘플링하였음.

3) 응답자 수가 30명 미만인 셀은 그 결과를 표시하지 않았으나, 성별 통합 분석에는 응답을 포함하였음.

## 2. 주요 가해자 특성<sup>12)</sup>

직장 괴롭힘의 주요 가해자 특성을 분석한 결과, 일반 직장 괴롭힘과 성희롱 모두 직속 상사와 간부/임원이 전반적인 주요 가해자로 확인되었다. 다만, 산업분야에 따라 고객과 선임직원 역시 주요 가해자인 경우도 확인되었다 (<표 4>, <표 5> 참조).

표 4. 분야별 직장 괴롭힘의 주요 가해자 직급

(단위: %)

분야	직장 괴롭힘 주요 가해자								비고
	간부/ 임원	직속 상사	선임	같은 직급	후임	고객	원청 직원	하청 직원	
제조업	34.0	31.5	11.0	4.0	2.5	11.0	4.5	1.5	KICQ - 한국직업능력개발원 직장인 근로환경 조사 (2016)
건설업	31.5	26.0	10.0	6.0	2.5	11.0	11.0	2.0	
도매 및 소매업	26.5	19.0	9.5	6.0	3.0	28.5	5.5	2.0	
운수업	27.0	29.5	12.0	5.5	2.0	14.5	7.5	2.0	
숙박 및 음식점업	23.0	23.5	11.5	8.0	1.5	30.0	2.0	0.5	
출판, 영상, 방송통신서비스업	29.0	22.0	12.0	7.0	5.0	18.0	4.5	2.5	
금융 및 보험업	15.0	34.0	13.0	8.0	2.5	26.0	0.5	1.0	
부동산 및 임대업	28.0	21.0	7.5	7.0	0.5	34.0	1.5	0.5	
전문과학 및 기술서비스업	24.0	31.0	15.5	5.0	5.5	11.5	5.5	2.0	
사업시설관리 및 사업지원 서비스업	19.5	31.5	10.5	8.0	2.0	20.0	6.0	2.5	
공공행정, 국방 및 사회보장행정	22.5	40.0	10.0	6.5	2.0	15.5	2.0	1.5	
교육서비스업	33.5	18.0	10.5	10.5	3.5	23.5	0.5	0.0	

<표 계속>

12) 주요 가해자는 직장 괴롭힘과 직장 성희롱에 한해서만 조사되었음.

보건업 및 사회복지서비스업	23.0	22.5	13.5	7.0	3.5	27.5	1.5	1.5	KIOQ - 한국직업능력개발원 직장인 근로환경 조사 (2016)
예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업	28.0	29.0	12.5	3.5	1.5	22.0	2.0	1.5	
협회 및 단체, 수리 및 기타 개인 서비스업	25.5	24.5	9.5	8.0	3.0	24.5	2.5	2.5	

주: 가중치는 적용하지 않음. 다만 직장인 근로환경 조사(2016)는 각 산업분야별 성별 비율에 기반하여 샘플링하였음.

표 5. 분야별 직장 성희롱의 주요 가해자 직급

(단위: %)

분야	직장 성희롱 주요 가해자							비고
	간부/ 임원	직속 상사	선임	같은 직급	후임	고객	원청 직원	
제조업	28.1	36.8	22.8	5.3	0.0	1.8	5.3	KIOQ - 한국직업능력개발원 직장인 근로환경 조사 (2016)
건설업	35.1	29.8	10.5	12.3	1.8	1.8	8.8	
도매 및 소매업	31.7	36.5	9.5	3.2	0.0	15.9	3.2	
운수업	26.7	35.0	10.0	11.7	1.7	6.7	8.3	
숙박 및 음식점업	26.2	23.1	13.8	7.7	4.6	20.0	4.6	
출판, 영상, 방송통신서비스업	26.0	36.0	18.0	4.0	4.0	12.0	0.0	
금융 및 보험업	16.1	37.1	27.4	11.3	1.6	6.5	0.0	
부동산 및 임대업	39.1	32.8	9.4	0.0	0.0	17.2	1.6	
전문과학 및 기술서비스업	23.2	35.7	19.6	10.7	3.6	3.6	3.6	
사업시설관리 및 사업지원 서비스업	21.5	44.6	13.8	7.7	3.1	1.5	7.7	
공공행정, 국방 및 사회보장행정	15.5	46.6	24.1	8.6	0.0	3.4	1.7	
교육서비스업	36.2	31.9	6.4	12.8	4.3	6.4	2.1	
보건업 및 사회복지서비스업	32.7	20.4	14.3	8.2	4.1	16.3	4.1	
예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업	36.2	33.3	11.6	2.9	8.7	7.2	0.0	
협회 및 단체, 수리 및 기타 개인 서비스업	25.0	50.0	9.6	1.9	1.9	9.6	1.9	

주: 가중치는 적용하지 않음. 다만 직장인 근로환경 조사(2016)는 각 산업분야별 성별 비율에 기반하여 샘플링하였음.

직장 괴롭힘과 성희롱 주요 가해자 성별을 분석한 결과, 대체로 남성이 주요 가해자라는 응답이 높았다. 다만 직장 괴롭힘의 경우에는 교육서비스업과 보건업 및 사회복지서비스업과 같이 여성근로자의 비율이 높은 산업에 대해서는 남성 가해자보다 여성 가해자가 더 높은 경우도 확인되

었다(여성가해자 비율 - 교육서비스업 55.5%, 보건업 및 사회복지서비스업 57.0%). 이러한 결과는 여성근로자의 비율이 높은 산업에서는 여성이 관리직 이상의 직급에 위치할 가능성도 높은 만큼, 그 권력을 바탕으로 괴롭힘의 가해자가 될 가능성 역시 높기 때문인 것으로 해석될 수 있다. 그러나 대부분의 산업에서는 남성이 관리직 이상의 직급에서 차지하는 비중이 높은 만큼, 전반적으로 남성이 가해자가 될 가능성이 높다고 볼 수 있다. 이뿐만 아니라, 우리나라의 남성은 병역 의무를 수행하는 만큼, 군대에서의 경험을 통해 괴롭힘과 폭력 등에 대한 민감성이 여성에 비해 떨어져 자신의 행위가 괴롭힘이 될 수 있음을 인지하지 못할 가능성도 배제할 수 없다.

표 6. 직장 괴롭힘과 성희롱 주요 가해자의 성별

(단위: %)

분야	직장 괴롭힘		직장 성희롱		비고
	남	여	남	여	
제조업	86.0	14.0	86.0	14.0	KICQ - 한국직업능력개발원 직장인 근로환경 조사 (2016)
건설업	93.5	6.5	94.7	5.3	
도매 및 소매업	76.0	24.0	79.4	20.6	
운수업	93.5	6.5	91.7	8.3	
숙박 및 음식점업	59.5	40.5	80.0	20.0	
출판, 영상, 방송통신서비스업	74.0	26.0	68.0	32.0	
금융 및 보험업	69.0	31.0	80.6	19.4	
부동산 및 임대업	76.0	24.0	90.6	9.4	
전문과학 및 기술서비스업	79.5	20.5	83.9	16.1	
사업시설관리 및 사업지원 서비스업	79.5	20.5	86.2	13.8	
공공행정, 국방 및 사회보장행정	79.0	21.0	81.0	19.0	
교육서비스업	44.5	55.5	66.0	34.0	
보건업 및 사회복지서비스업	43.0	57.0	69.4	30.6	
예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업	66.0	34.0	75.4	24.6	
협회 및 단체, 수리 및 기타 개인 서비스업	75.5	24.5	90.4	9.6	

주: 가중치는 적용하지 않음. 다만 직장인 근로환경 조사(2016)는 각 산업분야별 성별 비율에 기반하여 샘플링하였음.

주요 가해자 성별을 더욱 세부적으로 분석한 결과, 피해자의 성별에 따른 차이가 확인되었다(〈표 7〉 참고). 여전히 가해자 중 남성의 비중이 높은 편이었지만, 남성은 남성 가해자로부터 가해를 당할 가능성이 더욱 높고, 여성은 여성 가해자로부터 가해를 당할 가능성이 높은 것이다.

**표 7. 피해자 성별에 따른 직장 괴롭힘의 주요 가해자 성별**

(단위: %)

분야	남성 피해자		여성 피해자		비고
	남	여	남	여	
제조업	93.6	6.4	68.3	31.7	KICQ - 한국직업능력개발원 직장인 근로환경 조사 (2016)
건설업	96.2	3.8	-		
도매 및 소매업	91.7	8.3	57.6	42.4	
운수업	95.0	5.0	81.0	19.0	
숙박 및 음식점업	89.3	10.7	41.6	58.4	
출판, 영상, 방송통신서비스업	83.2	16.8	50.9	49.1	
금융 및 보험업	93.5	6.5	47.7	52.3	
부동산 및 임대업	80.0	20.0	69.3	30.7	
전문과학 및 기술서비스업	87.9	12.1	63.2	36.8	
사업시설관리 및 사업지원 서비스업	92.6	7.4	64.1	35.9	
공공행정, 국방 및 사회보장행정	91.0	9.0	55.2	44.8	
교육서비스업	76.1	23.9	28.6	71.4	
보건업 및 사회복지서비스업	73.7	26.3	35.8	64.2	
예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업	78.0	22.0	51.6	48.4	
협회 및 단체, 수리 및 기타 개인 서비스업	92.9	7.1	58.4	41.6	

주: 1) 가중치는 적용하지 않음. 다만 직장인 근로환경 조사(2016)는 각 산업분야별 성별 비율에 기반하여 샘플링하였음.

2) 응답자 수가 20명 미만인 셀은 그 결과를 표시하지 않았음.

직장 성희롱에 대해서는 일관적으로 남성이 주요 가해자라는 응답 비율이 높았고(65.5~95.7%), 피해자의 성별에 따른 차이도 크게 눈에 띄지 않았다. 그럼에도 불구하고 여성 가해자의 비율 역시 적지 않았다. 산업분야와 피해자의 성별에 따른 차이는 있었으나 여성이 주요 성희롱의 가해자라는 응답은 4.3~34.5% 사이로 나타났다.

표 8. 피해자 성별에 따른 직장 성희롱의 주요 가해자 성별

(단위: %)

분야	남성 피해자		여성 피해자		비고
	남	여	남	여	
제조업	90.3	9.7	80.8	19.2	한국직업능력개발원 직장인 근로환경 조사 (2016)
건설업	94.0	6.0	—		
도매 및 소매업	76.9	23.1	81.1	18.9	
운수업	92.0	8.0	—		
숙박 및 음식점업	95.7	4.3	71.4	28.6	
출판, 영상, 방송통신서비스업	70.6	29.4	—		
금융 및 보험업	90.6	9.4	70.0	30.0	
부동산 및 임대업	87.5	12.5	93.8	6.3	
전문과학 및 기술서비스업	90.9	9.1	79.4	20.6	
사업시설관리 및 사업지원 서비스업	90.0	10.0	82.9	17.1	
공공행정, 국방 및 사회보장행정	78.9	21.1	85.0	15.0	
교육서비스업	—		65.5	34.5	
보건업 및 사회복지서비스업	—		67.5	32.5	
예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업	70.3	29.7	81.3	18.8	
협회 및 단체, 수리 및 기타 개인 서비스업	—		88.6	11.4	

주: 1) 가중치는 적용하지 않음. 다만 직장인 근로환경 조사(2016)는 각 산업분야별 성별 비율에 기반하여 샘플링하였음.

2) 응답자 수가 20명 미만인 셀은 그 결과를 표시하지 않았음.

### 3. 직장 괴롭힘의 주요 원인

근로자들이 인식하는 직장 괴롭힘의 주요 원인을 분석한 결과 가해자 개인이 주요 원인이라는 응답이 가장 많은 것으로 확인되었다. 이에 대해서는 피해자와 목격자, 해당 없음 집단이 모두 유사한 응답을 보였다(피해자 55.4%, 목격자 49.1%, 해당 없음 45.4%). 그러나 피해자가 문제라는 그릇된 인식 역시 비교적 높게 나타났다(목격자 26.4%, 해당 없음 28.0%).

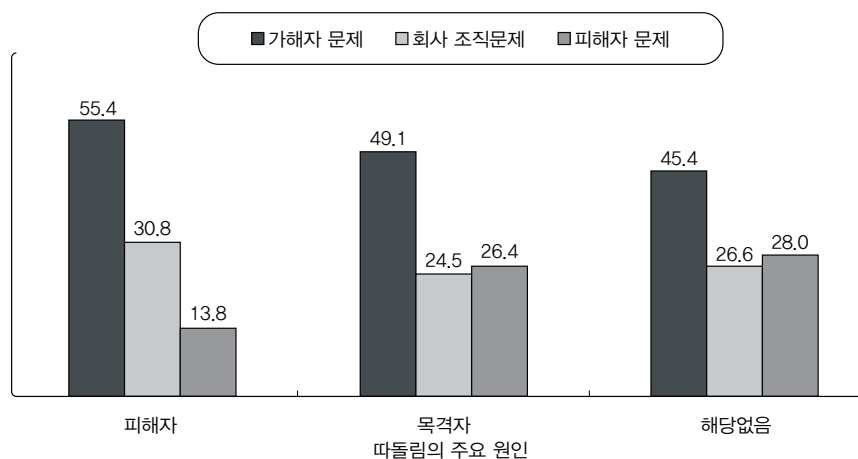
반면, 해외의 선행연구에서 가장 주요한 직장 괴롭힘의 원인으로 확인된 회사 내부의 조직 문제가 원인이라는 응답은 상대적으로 낮은 편이었다(피해자 30.8%, 목격자 24.5%, 해당 없음



26.6%). 즉, 직장 괴롭힘을 조직의 문제가 아닌 개인의 문제로 보는 시선이 여전히 팽배한 것이다.

그림 2. 근로자들이 인식하는 직장 괴롭힘의 주요 원인

(단위: %)



주: 가해자는 수가 적으므로 분석 대상에서 제외됨.

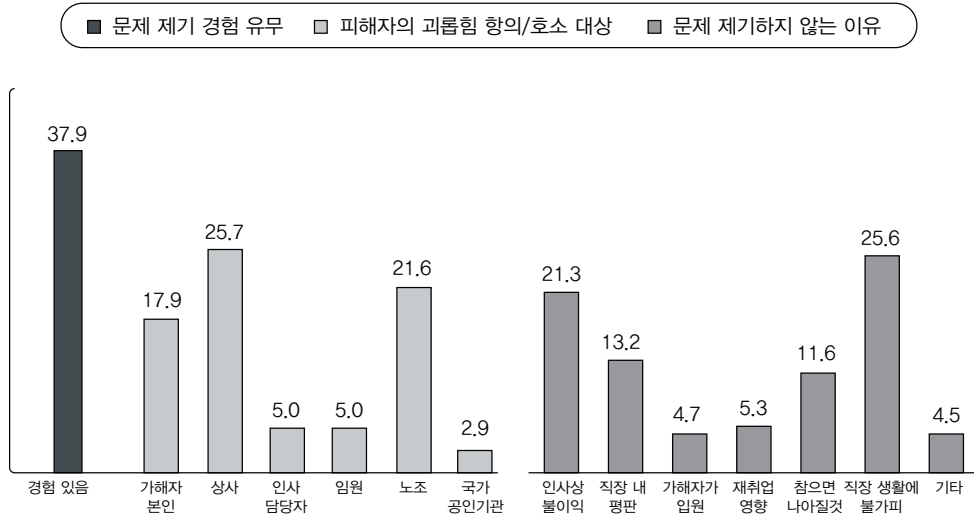
자료: 한국직업능력개발원, 직장인 스트레스 조사(2014).

#### 4. 직장 괴롭힘에 대해 문제 제기를 하는 피해자 비율

직장 괴롭힘을 경험한 뒤 문제 제기를 한 응답자의 비율을 분석한 결과, 불과 37.9%밖에 되지 않는 것으로 확인되었다. 문제에 대해 호소한 주요 대상은 가해자가 아닌 직속 상사였으며 (25.7%), 그다음은 노조(21.6%) 순이었다. 가해자에게 직접 항의하는 경우는 17.9%에 불과하였다. 문제 제기를 하지 않는 이유로는 직장 생활에 불가피하다는 인식(25.6%)과 인사상 불이익에 대한 걱정(21.3%)이 가장 많은 것으로 나타났다.

그림 3. 피해자의 직장 괴롭힘 문제 제기 경험과 문제 제기를 하지 않는 이유

(단위: %)



자료: KBS 탐사보도팀 조사(2015).

## III. 시사점

이상에서 살펴본 국내의 직장 괴롭힘의 실태로부터 다음과 같은 시사점을 얻을 수 있다.

첫째, 직장 괴롭힘의 조작적 피해율은 상당히 높은 반면, 주관적 피해율은 훨씬 낮았다. 즉, 괴롭힘 행위를 경험하고 있음에도 스스로 피해자임을 인식하지 못하는 근로자들이 많은 것이다. 근로자들이 스스로를 보호하고, 또한 그러한 행위를 다른 근로자에게 하는 것을 예방할 수 있도록 근로자들에게 직장 괴롭힘 행위의 유형을 이해하고, 인지하도록 하는 교육이 제공될 필요가 있다. 성희롱 교육이 법적으로 의무화되어 있듯이 직장 괴롭힘에 대한 교육 역시 의무 교육에 포함시킬 필요가 있는 것이다. 이때, 구체적인 괴롭힘 행위의 유형과 사례, 피해를 경험했을 때 대처할 수 있는 방안(노조에 신고, 인권위원회/노동위원회에 신고 등) 등이 반드시 함께 교육되도록 해야 할 것이다.

둘째, 피해자들이 안전하게 괴롭힘 행위에 대한 이익을 제기하고, 보호받을 수 있는 소통창구가 활성화되어 있지 않다. 본문에 조사된 피해자들 중 괴롭힘을 겪은 뒤 이익을 제기하는 것은 절반도 채 되지 않았으며, 그 이유로 괴롭힘 행위가 직장 생활에 불가피(25.6%), 인사상 불이익(21.3%), 직장 내 평판(13.2%) 등을 꼽았다. 즉, 피해자들 스스로가 직장 괴롭힘을 피할 수 없는 행위이며, 문제를 제기할 경우에 발생하는 불이익이 더 크다고 보고 있는 것이다.

실제로 국내에는 직장 성희롱과 폭력, 폭언 등에 대해서는 법안이 마련되어 있긴 하지만, 실제로 피해자들이 이와 관련된 문제를 호소할 수 있는 소통창구와 피해자를 보호하기 위한 제도 등은 제대로 마련되어 있지 않다. 직장 괴롭힘과 성희롱, 폭력 등의 문제를 호소하는 피해자들을 오히려 문제가 있는 근로자로 생각하는 부적절한 인식의 사회적 분위기로 인하여 문제를 경험하면서도 아무런 대처를 하지 못하는 경우도 많다.

피해 사례에 대하여 호소하고 조사가 진행되는 경우에도 관련된 사실이 있었음을 피해자가 증명해야 하는 현재의 제도로 인해 이미 심각한 고통을 겪고 있는 피해자의 부담이 더욱 가중되는 것이 현실이다. 근로자의 인권이 발달한 북유럽 등지에서는 직장 괴롭힘의 피해 사례가 접수될 경우 사업주와 가해자가 가해한 사실이 없음을 증명해야 하며, 조사 과정에서 피해자의 보호가 강조된다. 또한 호주에서는 피해 사례에 대해 회사 내부의 인사팀이 아닌 외부 전문가가 조사를 주도 및 진행하고 조사의 공정성과 피해자 보호에 신중을 기하고 있다. 직장 괴롭힘에 대한 조사가 진행되는 경우에도 회사의 내부 인사팀이 담당하는 경우가 많은 우리나라와는 큰 차이를 보인다.

직장 괴롭힘을 실질적으로 예방하기 위해서는 우선 법적으로 직장 괴롭힘을 예방하고 방지하기 위한 법령이 마련되어야 한다. 또한 직장 안에서 발생하는 괴롭힘뿐만 아니라 업무와 관련된 모든 상황에서 발생하는 행위 중 피해자가 괴로움을 느끼는 모든 행위를 직장 괴롭힘으로 인지하는 피해자 보호 중심의 괴롭힘의 정의가 확립되어야 한다. 모든 기관과 사업체, 조직 등이 의무적으로 직장 괴롭힘을 예방하고 대처하기 위한 제도를 만들도록 하고, 괴롭힘을 호소한 피해자가 그로 인한 불이익을 받지 않도록 보호하는 한편, 공정한 조사가 진행될 수 있도록 조사 과정에 노조와 변호사 등의 외부 전문가가 반드시 참여하도록 명시해야 한다.

셋째, 직장 괴롭힘이 특정 개인, 특정 집단만의 문제가 아닌, 모두가 피해자가 될 수 있음을 알도록 사회적인 인식을 개선해야 한다. 예컨대, 직장 괴롭힘 중 가장 선행적으로 교육과 방지 정책

이 실행되고 있는 성희롱의 경우 여성이 피해자라는 관점이 강하게 반영된 경우가 많다. 그러나 조사에서 확인되었듯이 남성 역시 직장 성희롱의 피해자가 될 수 있으며, 직장 폭력의 경우에는 오히려 여성보다 더 높은 위험군에 해당된다. 따라서 남성 근로자 역시 여성 근로자와 더불어 권익과 안전을 보호받아야 할 대상임을 인식하고 이해하도록 근로자들에게 교육과 홍보를 실행해야 한다. 또한 기관과 사업체 안팎에서 고충처리를 담당하는 담당자들과 관리자들이 피해자와 가해자의 성별 또는 기타 개인적인 특성에 따라 피해 사실을 과소평가하거나 부적절하게 처리하지 않도록 충분한 인식 개선을 위한 교육을 의무 교육과정에 포함해야 한다. K R I V E T

## 참고문헌

- 서유정(2014). 전자산업과 철강산업의 직장 따돌림 실태. KRIVET 이슈브리프.
- 서유정(2015a). 국내 업종별 직장 괴롭힘 실태. KRIVET 이슈브리프.
- 서유정(2015b). 한국의 직장 괴롭힘: 그 실태와 영향. 한국직업능력개발원.
- 서유정 · 김수진 · 이지은(2014). 직장 따돌림의 실태조사와 방지 방안 연구: 제조업을 중심으로. 한국직업능력개발원.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. L.(2003). The concept of bullying at work: The European tradition. In .S. Einarsen, H.Hoel, D.Zapf, & C. L. Cooper (Eds.), Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International perspectives in research and practice (1st ed., pp. 3-30). Suffolk:Taylor & Francis.
- Leymann, H.(1996). The content and development of mobbing at work. European Journal of Work&Organizational Psychology, 5(2), 165-184.
- Mikkelsen, E. G. & Einarsen, S.(2001). Bullying in Danish work-life Prevalence and health correlates. European Journal of work and organizationa psycholgoy, 10(4), 393-413.
- Quine, L.(2003). Workplace bullying, psychological distress, and job satisfaction in junior doctors. Cambridge Quarterly of Healthcare Ethics, 12(1), 91-101.
- Salin, D.(2001). Prevalence and forms of bullying among business professionals: A comparison of two different strategies for measuring bullying. European Journal of Work & Organizational Psychology, 10(4), 425-441.
- Seo, Y. N.(2010). The role of culture on workplace bullying: The comparison between UK and South Korea, PhD Thesis submitted at the University of Nottingham, UK.
- Steensma, H.(2008, July). External aggression, workplace bullying, frustration and the Quality of Working Life (QWL). XXIX International Congress of Psychology. Berlin:Germany.
- 신안 학부모 강간사건. <http://news.kbs.co.kr/news/view.do?ncd=3292873&ref=A>(Retrieved on 2016. 06. 20).
- 여의도 전 신용평가사 직원 살인미수 사건. <http://news.naver.com/main/read.nhn?mode=LSD&mid=sec&sid1=102&oid=003&aid=0004675103>(Retrieved on 2016. 6. 20).
- 창원 작업장 근로자 살인사건. <http://news.kukinews.com/news/article.html?no=134606>(Retrieved on 2016. 6. 20).
- 천안시청 공무원 살인 사건. <http://news.naver.com/main/read.nhn?mode=LSD&mid=sec&sid1=102&oid=003&aid=0002546434>(Retrieved on 2016. 6. 20).
- 충남 베트남 외국인 근로자 살인미수 사건. <http://www.asiae.co.kr/news/view.htm?idxno=2010012109063074035>(Retrieved on 2016. 6. 20).
- 화순전남대병원 사건. <http://news.donga.com/3/all/20060823/8342844/1>(Retrieved on 2016. 6. 20).